



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2014

Nº de proyecto: 344

Título del proyecto

Implantación de un sistema de gestión de calidad en el grado de conservación y restauración del patrimonio cultural. Parte I: Elaboración del mapa de procesos y descripción de los procedimientos en las asignaturas de taller

Nombre del responsable del proyecto

PILAR MONTERO VILAR

Centro

FACULTAD DE BELLAS ARTES

Departamento

PINTURA-RESTAURACIÓN

## **1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto.**

1. Crear y configurar un mapa de procesos y una descripción de los procedimientos de modo que se convierta en un referente completo y plenamente desarrollado de la actividad ejecutada en las asignaturas de taller del Grado en Conservación y Restauración del Patrimonio Cultural tanto para el profesorado como para el alumnado.
2. Implementar digitalmente todo el sistema documentado de manera que se convierta en una herramienta informática de referencia tanto para los alumnos como para los profesores en relación con el sistema de gestión de calidad que se pretende implantar.

## **2. Objetivos alcanzados.**

Hemos alcanzado parcialmente el primero de los objetivos, consistente en crear un mapa de procesos y de procedimientos de tres de las asignaturas del Grado en Conservación y Restauración del Patrimonio Cultural. Las asignaturas son las siguientes:

Técnicas Pictóricas. (Primer curso)

Materiales, Técnicas y Procedimientos de Creación y Manufactura de los Bienes Culturales. (Segundo curso)

Metodología de Conservación y Restauración de Pintura I. (Tercer curso)

El segundo de los objetivos no se ha alcanzado, ya que tal y como quedaba reflejado en la memoria de solicitud del proyecto se necesitaba financiación para cumplirlo y esa financiación no se obtuvo en la convocatoria.

## **3. Metodología empleada en el proyecto.**

En primer lugar realizamos un seminario de formación y distribuimos todos los tiempos y tareas que íbamos a desarrollar.

Seguidamente, de manera individual y distribuida identificamos las asignaturas de taller del grado en conservación y restauración del patrimonio cultural sobre las que trabajamos y los procesos que en ellas se desarrollan hasta establecer el mapa de procesos de cada una y determinar la secuencia e interacción de los mismos.

En una fase posterior trabajamos en grupo para comprobar que los resultados obtenidos en la identificación de los procesos y en la descripción de los procedimientos eran los adecuados a nuestro grado y a la disponibilidad de recursos e información con la que contamos.

Finalmente, con los resultados obtenidos, implementamos las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados e identificamos oportunidades de mejora de cara a desarrollar el sistema con la intención de

poder participar de nuevo en la próxima convocatoria de proyectos de innovación y mejora de la calidad docente.

#### **4. Recursos humanos.**

Las personas que han formado parte del proyecto han sido:

PILAR MONTERO VILAR  
ANA CALVO MANUEL  
SILVIA GARCÍA FERNÁNDEZ-VILLA  
SONIA SANTOS GÓMEZ

#### **5. Desarrollo de las actividades.**

En un primero momento tuvo lugar un seminario formativo cuyos objetivos eran:

Comprender la importancia del concepto proceso.  
Aprender a identificar procesos y documentarlos.  
Estructurar y elaborar de manera efectiva el mapa de procesos de la asignatura.  
Entender en qué consiste el despliegue del mapa de procesos y la descripción de los procedimientos.  
Establecer un conjunto de indicadores de gestión equilibrado que permita un seguimiento óptimo de cada proceso.  
Implantar de manera eficaz un sistema de indicadores de gestión.  
Mejorar la organización y normalización de los procesos de nuestro Grado.

Para ello se estableció la definición de proceso, se expusieron las características estructurales de una organización orientada a procesos. Seguidamente se explicó en qué consiste el enfoque a procesos según la norma *UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad*. A continuación se explicaron los tipos de procesos según su naturaleza y la exigencia de describir la secuencia e interacción de los mismos según la norma. Más tarde el seminario se centró en describir en qué consiste un mapa de procesos y cómo se desarrolla la cadena de valor del mismo, de tal manera que se entienda la jerarquía de los procesos. En el siguiente punto el seminario trató de explicar las claves para identificar procesos y cómo diseñar el mapa de procesos.

Por último se trató el no menos importante tema relativo a los beneficios, ventajas y utilidades de implantar un sistema de gestión de la calidad y de documentar procesos y procedimientos en el grado en Conservación y Restauración del Patrimonio Cultural.

En segundo lugar, y una vez que habíamos identificado las asignaturas sobre las que íbamos a trabajar nos dispusimos a identificar los procesos de cada una de las asignaturas. Esta tarea es fundamental y no exenta de dificultad por lo que hubo que abordarla cuidadosamente. Para ello identificamos actividades, (por función, por departamento, por puesto...), después las agrupamos por finalidades comunes, entradas comunes, salidas comunes...

Por último listamos los procesos teniendo en cuenta que el proceso identificado debía cumplir con la definición de proceso (conjunto de actividades

relacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultado)

En tercer lugar, cada una de las componentes del grupo realizó un mapa de procesos de cada una de las asignaturas en el que se determinaba la secuencia e interacción de los distintos procesos identificados.

Por último se describieron cada uno de los procesos que afectaban a dichos mapas y se documentaron los procedimientos.